

Título Octavo

## Defensor del Asegurado

Párrafo Primero  
Normas Generales

**Artículo 55: Definición**

El Defensor del Asegurado es la persona encargada de conocer y resolver, de acuerdo a las condiciones ofrecidas en los contratos celebrados por las compañías de seguros, los reclamos que formulen los clientes respecto de aquéllos. Para estos efectos, se entenderá por clientes a los contratantes, asegurados o beneficiarios del contrato de seguro, así como quienes contraten con las compañías de seguros otros servicios comprendidos dentro de su giro.

El Defensor del Asegurado, en adelante “el Defensor”, deberá desempeñar su cargo en forma autónoma y velando siempre por el desarrollo del mercado de los seguros, en consonancia con el principio de buena fe que debe existir entre las compañías y sus clientes.

Las resoluciones dictadas por el Defensor, dentro del ámbito de su competencia, serán obligatorias para las compañías, si las acepta el cliente. La compañía ofrecerá a este último la solución de su reclamo en los términos señalados por el Defensor y el cliente podrá aceptarlos o ejercer las acciones que legalmente le correspondan.

**Artículo 56: Requisitos e incompatibilidades**

Para ser nombrado Defensor se requerirá tener la calidad de profesional universitario, con a lo menos cinco años de experiencia, y haberse destacado en el área jurídica o financiera.

El Defensor, desde el inicio de sus funciones y hasta seis meses después de dejado su cargo, no podrá desempeñar ningún cargo o prestar servicios, sean o no remunerados, en una compañía de seguros o a una entidad vinculada directamente a ellas, pública o privada. La misma inhabilidad se le aplicará para ser árbitro en causas en que sea parte una compañía de seguros.

El Defensor deberá abstenerse de conocer de aquellos reclamos en que él, su cónyuge, o sus parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o segundo de afinidad, inclusive, tengan interés. Producida esta circunstancia, el Defensor deberá declararlo así y solicitar al Defensor Suplente que asuma el conocimiento del reclamo, informando de este hecho al Consejo de Autorregulación.

**Artículo 57: Nombramiento y remoción**

El Defensor será nombrado por la mayoría absoluta de los miembros en ejercicio del Consejo de Autorregulación, en sesión especialmente citada al efecto, durará dos años en su cargo y podrá ser reelegido en forma indefinida.

El Defensor podrá ser removido de su cargo por acuerdo del Consejo de Autorregulación, a solicitud de cualquiera de sus miembros, por mayoría absoluta de sus miembros en ejercicio.

Producida la vacancia del cargo de Defensor, por renuncia, remoción o cualquier otra causa, se procederá a un nuevo nombramiento en la forma señalada precedentemente, por el tiempo que restare del período.

**Artículo 58: Defensor Suplente**

El Consejo de Autorregulación deberá nombrar un Defensor Suplente, en la forma, oportunidad y por el período señalado para el Defensor.

El Defensor suplente desempeñará el cargo en el caso señalado en el artículo cincuenta y seis y en los períodos en que el Defensor se encuentre impedido de hacerlo por causas de fuerza mayor, siempre que este impedimento no se extienda por un plazo superior a treinta días. En caso de extenderse más allá de ese plazo, el Consejo de Autorregulación declarará su cesación en el cargo y se procederá según el artículo anterior.

En lo demás, el Defensor Suplente quedará sujeto a los requisitos e inhabilidades del Defensor, salvo aquellas referidas a desempeñarse como árbitro.

**Artículo 59: Compañías adherentes**

Quedarán sujetos a las normas sobre Defensor del Asegurado contenidas en este Título las compañías de seguros legalmente constituidas, que se hayan sometido a su jurisdicción mediante declaración formulada en tal sentido.

La declaración deberá efectuarse mediante escritura pública y entregar copia de la misma al Secretario Ejecutivo del Consejo, quien deberá certificar este hecho, aplicándose las normas de este Título a la declarante desde el primer día del mes siguiente a aquel en que se haya otorgado esta certificación.

Toda compañía podrá revocar su decisión de someterse a la jurisdicción del Defensor, declarándolo en la forma y con la notificación a que se refiere el inciso segundo. En tal caso, las normas de este Título dejarán de aplicarse a la compañía transcurridos tres meses después de la notificación, sin perjuicio del derecho de sus clientes para reclamar ante el Defensor por los actos realizados por la compañía durante el período en que estuvo vigente la adhesión.

**Párrafo Segundo  
Competencia**

**Artículo 60: Competencia**

El Defensor será competente para conocer de los reclamos que formulen los clientes de las compañías de seguros, con las exclusiones que se señalan en el artículo siguiente.

**Artículo 61: Exclusiones**

Están excluidos de la competencia del Defensor los siguientes asuntos:

- a) Aquellos en que la cuantía del reclamo supere, en el caso de los seguros de vida y de salud, el equivalente a doscientos cincuenta unidades de fomento y para los otros seguros o cuando se trate del Seguro Obligatorio de Accidentes Personales, el equivalente a quinientas unidades de fomento.
- b) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite ante la Superintendencia de Valores y Seguros o alguna autoridad judicial o arbitral.
- c) Los que se refieren a cuestiones que hayan sido conocidas o resueltas por la Superintendencia de Valores y Seguros o por alguna autoridad judicial o arbitral.
- d) Los que se refieren a la facultad de la compañía de decidir la prestación de servicio o la celebración de un contrato.
- e) Los que se refieren a hechos ocurridos con más de un año de anterioridad a la fecha de presentación del reclamo, o que se refieran a los mismos hechos y afecten a las mismas partes que hayan sido objeto de un reclamo resuelto por el Defensor con anterioridad, o los referidos a un asunto resuelto por la compañía con más de un año de anterioridad a la fecha de presentación del reclamo.
- f) Los referidos a la reclamación de lucro cesante o daño moral.
- g) Los referidos a asuntos relacionados con pólizas de seguros cuyos condicionados no hayan sido depositados en la Superintendencia de Valores y Seguros, conforme a lo previsto en el inciso segundo de la letra e) del artículo tercero del DFL doscientos cincuenta y uno, de mil novecientos treinta y uno.

No obstante lo señalado en este artículo, las partes podrán someter de común acuerdo a la competencia del Defensor las materias señaladas en las letras a), b) y g) anteriores.

### **Párrafo Tercero Del Procedimiento**

#### **Artículo 62: Presentación de reclamos**

El cliente deberá presentar su reclamo ante el Defensor, directamente o por intermedio de la respectiva compañía.

La presentación directa del reclamo podrá realizarse remitiéndolo al domicilio del defensor o enviándolo a su dirección electrónica.

Para los efectos de la presentación a través de las compañías, éstas deberán mantener en todas sus oficinas formularios para la presentación de reclamos al Defensor, e incluir en forma destacada en sus sitios web el vínculo que permita efectuar esta presentación a la dirección electrónica del Defensor. Los reclamos recibidos directamente por una compañía deberán registrarse correlativamente y remitirse al Defensor dentro de los tres días hábiles siguientes a su recepción.

El reclamo deberá contener a lo menos los siguientes antecedentes:

- a) Identificación del reclamante, con su nombre completo y rol único tributario, e indicación del domicilio o dirección electrónica en la que desea recibir las notificaciones de parte del Defensor.

- b) Número de póliza o de contrato suscrito entre las partes, identificación del titular del contrato, cuando corresponda, con su nombre completo y su rol único tributario, así como de la compañía respecto de la que se reclama.
- c) Descripción de los hechos y de los derechos que se consideran vulnerados.
- d) Estimación de la cuantía de lo que se reclama.
- e) Adjuntar los antecedentes que estime pertinentes para fundar su presentación.

### **Artículo 63: Tramitación**

Los asuntos sometidos al conocimiento del Defensor se tramitarán y resolverán conforme al siguiente procedimiento:

- a) El Defensor deberá examinar la reclamación y pronunciarse sobre su admisibilidad dentro de los cinco días siguientes a su presentación. El Defensor podrá declarar inadmisibile el reclamo, señalando el fundamento de esta resolución. Contra esta resolución sólo podrá pedirse reposición ante el mismo Defensor, fundado en la existencia de nuevos antecedentes, dentro del plazo de cinco días.
- b) Admitido a tramitación, ordenará se dé traslado del reclamo a la compañía, para que informe dentro del plazo de diez días.
- c) Con los antecedentes a la vista, el Defensor podrá resolver el asunto de inmediato o bien requerir nuevos antecedentes del cliente o de la compañía, para mejor resolver.
- d) En todo caso, una vez recibido el informe a que se refiere la letra b), deberá resolver el reclamo dentro de los veinte días siguientes, plazo que podrá extenderse, por razones fundadas, hasta por veinte días más, renovables.
- e) La resolución que se pronuncie definitivamente sobre el reclamo deberá ser fundada y notificarse por carta certificada al reclamante y a la compañía, teniendo ambos un plazo para pedir, fundadamente, la reposición del mismo o la aclaración de cualquier punto que aparezca confuso, dentro de los tres días siguientes. El defensor deberá pronunciarse respecto de esta petición dentro de los diez días siguientes y la resolución que dicte también deberá notificarse por carta certificada.
- f) El procedimiento tendrá el carácter de público, pero las partes podrán solicitar, fundadamente y en cualquier estado del reclamo, que éste tenga el carácter de reservado. En caso que se haya dispuesto mantener la reserva, el procedimiento sólo podrá ser examinado por las partes o sus representantes en la oficina del Defensor.
- g) En el procedimiento podrá utilizarse como medio de prueba cualquier documento que sirva para acreditar los hechos que se alegan y los demás medios que el Defensor considere pertinentes.
- h) Antes de pronunciar su resolución, el Defensor podrá siempre citar a las partes a una conciliación, pudiendo en este caso proponerles las bases para que ella se produzca. Las opiniones que entregue el Defensor en esta etapa del procedimiento, no lo inhabilitarán ni serán vinculantes para la resolución final del asunto.

El Defensor deberá resolver los asuntos aplicando la ley y los principios generales de equidad. En materia previsional, deberá velar por el estricto cumplimiento del Decreto Ley tres mil quinientos, de mil novecientos ochenta, y sus normas complementarias.

### **Artículo 64: Ejecución**

Las resoluciones que se pronuncien sobre los reclamos deberán notificarse al gerente general de la compañía, o quien lo reemplace, a fin que se adopten las medidas necesarias para su cumplimiento.

Si existiere demora injustificada de la compañía para el cumplimiento de lo resuelto por el Defensor, éste deberá oficiar al Directorio a fin de que adopte las medidas necesarias al efecto, remitiendo copia de la misma comunicación al Consejo de Autorregulación.

El cliente tendrá un plazo de treinta días para aceptar o rechazar la resolución del Defensor. Si nada dijere dentro de ese plazo, se entenderá que la rechaza. Si la acepta, se entenderá que renuncia a las acciones legales respecto a lo acordado.

**Artículo 65: Otras normas de procedimiento**

Las notificaciones se efectuarán mediante carta remitida al domicilio o la dirección electrónica del notificado, dejando constancia de su recepción, entendiéndose efectuada al tercer día contado desde su envío.

Las compañías deberán informar al Defensor el domicilio y la dirección electrónica a la que deberán realizarse estas notificaciones.

Todos los plazos establecidos en este Título serán fatales y de días hábiles, entendiéndose inhábiles los sábado, domingo y festivos.

**Párrafo Cuarto  
Otras normas**

**Artículo 66: Remuneración del Defensor**

El Defensor Titular y el Defensor Suplente percibirán por su cargo una suma mensual que será fijada por la Asamblea de Adherentes al Código de Autorregulación cada año, a propuesta del Consejo. Esta suma será de cargo de la Asociación de Aseguradores de Chile A.G.

**Artículo 67: Organización**

El Defensor deberá contar con los medios necesarios para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

En todo caso, el Defensor deberá llevar la tramitación de los asuntos con la asistencia a lo menos de un abogado especializado para la rama de seguros generales y otro abogado especializado para la rama de seguros de vida, con la dedicación que estime pertinente.

El financiamiento de los medios requeridos por el Defensor será de cargo de la Asociación de Aseguradores de Chile A.G., previa aprobación de su Asamblea de socios, según un presupuesto anual formulado por el Defensor y aprobado por el Consejo de Autorregulación, el que deberá considerar especialmente la proporcionalidad entre ese financiamiento y el volumen de reclamos que se estima deberá conocer el Defensor en el período. Este presupuesto deberá ejecutarse a partir del primero de enero de cada año.

**Artículo 68: Reglamento**

El Consejo de Autorregulación podrá dictar las normas administrativas que se requieran para el funcionamiento de la Defensoría, de oficio o a petición del Defensor.

El Defensor deberá presentar al Consejo, dentro del tercer trimestre de cada año, un informe sobre la forma como se está llevando a cabo la aplicación de las normas de este Título, una estadística de las resoluciones pronunciadas y el presupuesto anual requerido para el próximo período.

**Artículo transitorio:** El Defensor sólo conocerá de los reclamos que tengan origen en hechos ocurridos a partir de la entrada en vigencia de este Título.

---